

Como funciona uma pesquisa na Doctoralia?

No nosso diretório, os pacientes podem inserir palavras-chave num motor de pesquisa digitando conceitos como:

- a. sintomas / doenças
- b. motivo da visita / serviço
- c. categoria / especialidade
- d. nomes dos especialistas

As consultas podem ser filtradas por cidade, região ou distrito.

Por exemplo, para consultas online, os pacientes podem optar por informar ou não a cidade durante a pesquisa, dependendo das suas necessidades. Sabemos que os pacientes preferem consultar especialistas que atendem em locais próximos, mas num momento de emergência, como nos ensinou a pandemia da COVID-19, não queremos excluir nenhuma opção. Os pacientes podem encontrar um especialista disponível para uma consulta online, não importa onde esteja localizado.

Os pacientes **ainda podem aperfeiçoar a pesquisa usando filtros** mostrados na parte superior da página de resultados, tais como disponibilidade de **consulta online, doenças, serviços, planos de saúde e métodos de pagamento**. Por último, também é possível filtrar apenas por especialistas que atendem **crianças**, assim como apenas especialistas que oferecem reservas online de consultas e escolher o **tipo de perfil** (especialista ou clínica).

Cada resultado da pesquisa é orientado ao paciente. O nosso diretório é direcionado para ajudá-los a fazer suas escolhas de forma independente, de acordo com as suas necessidades. É por isso que os resultados da pesquisa e a classificação dos especialistas são personalizados para cada paciente e em todas as suas consultas. **Portanto, os resultados podem variar dinâmica e diariamente**, à medida em que novos especialistas se unem à plataforma.. Nosso objetivo é garantir que tenhamos um resultado adequado às necessidades de cada paciente.

Quais os fatores que determinam a posição dos especialistas e clínicas na lista de resultados?

Temos em conta uma variedade de fatores, cada um deles focado na experiência do paciente. Os mais importantes são baseados principalmente nas métricas dos pacientes. **Isso significa que classificamos os perfis dos especialistas com base em quão "atractivos" e relevantes eles são, além da experiência que oferecem para os pacientes.** Estamos também a analisar o número de consultas agendadas anteriormente para ajudar os especialistas a maximizarem os seus esforços.

Como os resultados da pesquisa são exclusivos para cada usuário, eles oscilam dinamicamente de acordo com cada pesquisa iniciada, com a **disponibilidade do especialista** e, por último, mas não menos importante, com os **filtros** aplicados na lista de resultados.

As necessidades dos especialistas, assim como as dos pacientes, são únicas e podem diferir de uma especialidade para outra. Por esse motivo, um dos nossos pilares mais fortes é a nossa equipa de **gerentes de conta**: profundamente treinados, orientam os nossos clientes com apenas um objetivo: **torná-los bem-sucedidos**. O objetivo desta equipa é ajudar profissionais de saúde a manterem seus perfis atualizados, entender suas necessidades e apoiá-los para otimizar o uso de nosso produto.

Por outro lado, também é verdade que existem algumas ações reconhecidas que os especialistas podem seguir para ter melhores perfis e receberem mais tráfego de usuários. Vamos vê-las!

1. Esteja disponível

Os usuários acessam à nossa plataforma para procurar um especialista e marcar online uma consulta. É por isso que ter uma agenda ativada para reservas é crucial. Queremos apresentar uma variedade de especialistas que os usuários podem reservar de forma online para que a experiência de marcar uma consulta durante a pesquisa seja concluída. Sabemos que **os critérios de pesquisa de nossos usuários diferem**: alguns usuários acessam à nossa plataforma com casos de emergência, alguns precisam marcar uma visita que não é urgente, mas precisam que se encaixe em sua programação. Recomendamos que acrescente no perfil todos os locais de atendimento disponíveis (acontece que os pacientes também precisam de um especialista no fim de semana) e que mantenha-os atualizados.

2. Seja atractivo

Na fase "explorar", quando os usuários pesquisam especialistas e os comparam, é importante que você chame a atenção deles e forneça todos os detalhes necessários para que tomem uma decisão final. **Verifique se o seu perfil é atractivo, preciso e atualizado**:

- carregue uma foto de perfil adequada
- faça uma lista de todos os serviços que você oferece com preços / coberturas de seguros (é quase impossível para os pacientes marcarem uma visita se não souberem o preço ou se o seguro será coberto)
- verifique se a descrição do seu perfil é completa e precisa (descreva a sua experiência e conhecimento; não se esqueça de informações práticas tais como, que perfil de paciente você trata, que idiomas fala, como eles podem chegar ao seu consultório).

3. Comentários importam

Sabemos que nossos pacientes estão lendo as opiniões de outros pacientes e que essas opiniões influenciam suas escolhas. É por isso que os especialistas devem estar **abertos a**

receber opiniões de pacientes. Elas são uma fonte independente de informações e aumentam a atratividade do seu perfil.

Também é bom responder a essas opiniões, sejam positivas ou críticas. Isso mostra que você está envolvido no seu trabalho e se comunica com os pacientes, o que desempenha um papel importante no processo de decisão.

Acreditamos que as opiniões são importantes experiência de reserva de um paciente. No entanto, isso não significa que levamos em conta apenas o número de comentários: também consideramos a qualidade e a frequência com que os recebe.

4. Pacientes que retornam

Uma vez que os nossos critérios de classificação nunca foram estáticos e que os revisamos constantemente para proporcionar a melhor experiência aos pacientes, adicionamos uma nova variável, que tem impacto no posicionamento das listas. Para além das opiniões, estamos a analisar as taxas de pacientes que regressam para outras consultas.

O retorno de pacientes é um sinal para o nosso algoritmo de que o profissional de saúde fornece uma boa experiência. Como "pacientes que retornam", consideramos todos os pacientes que marcam a sua próxima visita com um médico via Doctoralia. Sabemos que a proporção de pacientes que regressam difere por especialização e o nosso algoritmo também reflecte essa variável. Também fornecemos ferramentas que podem auxiliar profissionais de saúde a melhorar suas taxas de retorno.

Quais tipos de perfis um especialista ou uma clínica podem ter na Doctoralia?

Nossos clientes podem optar por ter:

1. **Um perfil BÁSICO** - é uma conta gratuita que permite aos profissionais da área da saúde criarem seu próprio perfil e inserirem detalhes básicos sobre sua profissão e experiências.

Por exemplo: um cliente básico pode receber as avaliações dos pacientes em seu perfil, mas não pode receber reservas on-line, pois esse é um recurso dedicado aos perfis PREMIUM e FIRST Class.

2. **Um perfil PREMIUM** - essa opção fornece acesso a mais serviços e recursos, permitindo que nossos clientes sejam mais visíveis, convertam seu tráfego em reservas e forneçam mais serviços a seus pacientes.

Por exemplo: se um cliente tem um perfil PREMIUM, os pacientes podem marcar uma visita online, diretamente pelo seu perfil. Os especialistas também podem gerenciar suas visitas usando nossa agenda e se beneficiar de muitos outros recursos interessantes.

3. **Um perfil First Class** - neste caso, clientes interessados em pagar por uma tarifa adicional podem ocupar uma posição mais elevada em nossas listas de busca em relação a outros tipos de perfis. O número de perfis First Class é limitado. Apenas 10 clientes da mesma especialidade e localização podem contratar um perfil First Class. Mantemos espaços fixos

no topo de cada página de resultados para perfis First Class. Quando o número de perfis First Class é maior do que o número de espaços disponíveis, é feito o rodízio desses perfis. Se um perfil não é mostrado como perfil First Class em uma determinada busca, em função deste rodízio, o cliente será posicionado de acordo com sua pontuação entre os perfis Premium e Básico.